

PELATIHAN *SERVANT LEADERSHIP* DALAM MENGELOLA ORGANISASI BISNIS PADA SEKOLAH KEWIRAUSAHAAN BINA AMANAH CORDOVA

SERVANT LEADERSHIP TRAINING FOR MANAGING BUSINESS ORGANIZATIONS AT THE BINA AMANAH CORDOVA ENTREPRENEURSHIP SCHOOL

Dita Oki Berliyanti*, Renny Risqiani, Andreas Wahyu Gunawan Putra

Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia

*e-mail: dita.oki@trisakti.ac.id

Received 2024-05-09

Revised 2026-08-27

Accepted 2026-08-28

Published 2026-08-28

Abstrak

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM) mengenai penerapan gaya kepemimpinan bagi pelaku UMKM yang tergabung dalam Sekolah Kewirausahaan Bina Amanah Cordova telah berhasil dilaksanakan pada bulan Maret 2024 dengan diikuti oleh 20 peserta. Gaya kepemimpinan terbukti memiliki peranan penting dan berpengaruh langsung terhadap keberlangsungan serta kesuksesan organisasi bisnis, termasuk usaha mikro, kecil, dan menengah. Melalui metode penyuluhan dan pelatihan, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi dalam mengikuti kegiatan ini, sehingga tercipta pemahaman yang tepat mengenai gaya kepemimpinan yang sesuai dengan kondisi riil UMKM yang mereka jalankan. Para peserta juga menyatakan komitmen untuk menerapkan materi kepemimpinan yang telah diperoleh ke dalam pengelolaan usaha masing-masing. Dengan demikian, kegiatan PkM ini dapat disimpulkan berhasil mencapai tujuannya, yaitu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pelaku UMKM dalam menerapkan gaya kepemimpinan yang efektif guna mendukung pengelolaan bisnis jasa yang inovatif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *effective leadership; leadership style; Sekolah Kewirausahaan Bina Amanah Cordova (SKBAC)*

Abstract

The Community Service Program (PkM) on the implementation of leadership styles for UMKM (micro, small, and medium enterprises) actors enrolled in the Bina Amanah Cordova Entrepreneurship School was successfully conducted in March 2024, attended by 20 participants. Leadership style has been shown to play a critical role and directly influence the sustainability and success of business organizations, including micro, small, and medium enterprises. Through the extension and training method, participants demonstrated high enthusiasm in following the activity, resulting in an accurate understanding of the leadership styles appropriate to the actual conditions of the UMKM they run. Participants also expressed their commitment to applying the leadership material they had acquired to the management of their respective businesses. Thus, this PkM activity can be

1641



concluded to have successfully achieved its objective, namely improving the knowledge and skills of UMKM actors in implementing effective leadership styles to support the management of an innovative and sustainable service business.

Keywords: *effective leadership; leadership style; Sekolah Kewirausahaan Bina Amanah Cordova (SKBAC)*

PENDAHULUAN

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan bagian penting yang sangat berperan dalam mempengaruhi kekuatan perekonomian nasional di Indonesia. UMKM merupakan usaha yang bersifat padat karya sehingga tidak membutuhkan persyaratan tertentu, seperti tingkat pendidikan, keterampilan karyawan dan penggunaan modal usaha yang relatif sedikit serta penggunaan teknologi yang cukup sederhana. Pada saat krisis ekonomi di tahun 1997-1998, UMKM telah terbukti tetap stabil dan tetap berdiri kokoh. Pada tahun 2015, UMKM menjadi pelaku usaha terbesar di Indonesia, yakni 56,5 juta usaha atau setara dengan 99,9% dari total pelaku usaha di Indonesia. Dari jumlah tersebut UMKM dapat menyerap tenaga kerja 97,3% dari total jumlah tenaga kerja di Indonesia (Jullimursyida, 2018).

UMKM menjadi salah satu unit usaha yang memiliki peranan penting dalam pertumbuhan dan perkembangan perekonomian di Indonesia, bahkan dapat dikatakan menjadi tulang punggung perekonomian Indonesia karena UMKM dianggap sebagai penyedia lapangan pekerjaan yang utama. Dalam persaingan yang semakin ketat dan dengan pertimbangan UMKM sebagai tulang punggung perekonomian Indonesia maka UMKM perlu untuk dapat terus bertahan bahkan memenangkan persaingan dalam dunia bisnis. Faktor keberhasilan UMKM dapat ditinjau dari 2 pihak yaitu pihak eksternal dan internal. Pihak eksternal terdiri atas aspek kebijakan pemerintah, aspek sosial budaya dan ekonomi, dan aspek peranan lembaga terkait (Purwidiyanti & Rahayu, 2015). Di Indonesia, pemerintah mendukung pertumbuhan UMKM dengan mengeluarkan beberapa kebijakan seperti peminjaman modal di bank dan penurunan tarif PPh Final UMKM dari 1% menjadi



0,5%. Faktanya, dibalik dukungan dari pihak eksternal, pihak internal pun memiliki peranan penting. Pihak internal terdiri atas aspek sumber daya manusia, aspek keuangan, aspek teknik produksi atau operasional. Ketiga aspek tersebut berkaitan erat dengan pemilik atau tersentral pada pemilik. Pemilik menjadi pihak penting dalam pengambilan keputusan suatu UMKM. Dengan kata lain, pemilik memiliki tanggung jawab paling besar dalam keberhasilan sebuah UMKM.

Di era saat ini usaha mikro kecil menengah sangatlah digandrungi oleh para pengusaha di Indonesia. Terlebih saat adanya pandemi yang melanda justru usaha mikro kecil menengahlah yang dapat tetap bertahan dan berkembang. Walaupun terbilang usaha kecil namun karena sistemnya yang terbilang mudah menjadikan usaha mikro kecil menengah ini lebih sukses. Dengan kesuksesan dalam suatu organisasi UMKM pasti tidaklah lepas dari peranan seorang pemimpin. Perusahaan besar sekalipun peranan pemimpin sangatlah diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Secara langsung gaya kepemimpinan seseorang akan mempengaruhi terhadap organisasi, perusahaan atau usaha mikro kecil menengah.. Hal ini turut dikonfirmasi oleh temuan bahwa gaya kepemimpinan dari perspektif pemilik UMKM berpengaruh terhadap tingkat turnover karyawan (Lalitadevi, 2019).

Sekolah Kewirausahaan Bina Amanah Cordova (SKBAC) yang berlokasi di Jl Japos Raya no. 9, Tangerang Banten Indonesia, merupakan sebuah lembaga yang memberikan pelajaran dan keterampilan berwirausaha yang diselenggarakan setiap tahunnya tanpa memungut biaya apapun kepada mahasiswanya. Sekolah ini terbentuk atas dasar keprihatinan pada masyarakat sekitar Pondok Jati, sebab setelah warganya lulus SMA tidak bisa melanjutkan kuliah dan sulit mencari pekerjaan

Kepemimpinan yang efektif adalah komponen kunci dalam mencapai kesuksesan dalam dunia kewirausahaan. Kemampuan untuk memimpin, mengilhami, dan memotivasi orang lain adalah sifat-sifat penting bagi seorang wirausahawan yang ingin menciptakan dan mengelola bisnis yang inovatif dan berkelanjutan. Oleh sebab itu amatlah penting para pengusaha UMKM yang menjadi

1643



mahasiswa disekolah ini perlu mempelajari bermacam-macam gaya kepemimpinan yang sesuai dengan UMKM.

Permasalahan yang mengemuka dalam gaya memimpin dalam UMKM itu sangat unik dengan kriteria organisasinya masih kecil dan karyawannya masih tergolong sedikit sehingga masih tergolong pada perusahaan yang sederhana, terkadang keegoan dari pengusaha sebagai pemilik UMKM yang menyebabkan gaya kepemimpinannya terkesan otoriter sehingga sangat berpengaruh pada cara mengelola UMKM terutama yang Jasa tersebut yang berdampak langsung terhadap kinerja dan kepuasan kerja dari para karyawannya.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti, yang mewajibkan para dosennya untuk menjalankan Tridharma Perguruan Tinggi meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM), memandang penting untuk turut membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh pelaku UMKM, khususnya dalam aspek kepemimpinan pengelolaan usaha. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan kinerja karyawan dan keberlangsungan usaha, termasuk pada sektor UMKM (Subroto & Amalia, 2022).

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan PkM ini dilaksanakan dengan tujuan memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada pelaku UMKM mengenai penerapan gaya kepemimpinan yang tepat dalam mengelola organisasi bisnis jasa yang inovatif dan berkelanjutan. Kegiatan dilakukan melalui metode penyuluhan berupa pemaparan materi secara tatap muka mengenai konsep dan jenis-jenis gaya kepemimpinan, dilengkapi dengan pelatihan berupa diskusi interaktif dan studi kasus agar peserta dapat mengaitkan langsung materi dengan kondisi riil usaha yang mereka jalankan. Melalui pendekatan ini, diharapkan tercapai dampak berupa peningkatan pemahaman peserta terhadap gaya kepemimpinan yang sesuai dengan karakteristik usahanya masing-masing, serta perubahan sikap dan perilaku dalam mengelola sumber daya manusia di lingkungan usahanya. Target akhir yang ingin dicapai adalah peserta mampu menerapkan gaya kepemimpinan yang efektif secara

1644



berkelanjutan, sehingga berdampak pada peningkatan produktivitas, loyalitas karyawan, dan daya saing usaha UMKM yang mereka kelola.

METODE

Metoda yang digunakan pada kegiatan PkM ini adalah penyuluhan yang merupakan proses pembelajaran bagi peserta, agar mau dan mampu mengorganisasikan dirinya dalam mengakses informasi teknologi, permodalan, dan sumberdaya lain, sebagai upaya meningkatkan produktivitas, efisiensi usaha, pendapatan, dan kesejahteraan, serta kesadaran dalam pelestarian lingkungan hidup (van Dierendonck, 2011).

Penyelenggaraan PkM dilaksanakan dengan cara pemberdayaan/pembekalan kepada peserta, dilakukan secara *offline*, dalam bentuk tatap muka langsung. Para peserta adalah para pengusaha UMKM yang merupakan siswa di Sekolah Kewirausahaan Bina Amanah Cordova, yang diikuti oleh 20 peserta berlokasi di Jl Japos Raya no. 9, Tangerang Banten Indonesia. Panitia penyelenggara adalah Tim PkM dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti, dibantu oleh satu orang mahasiswa, satu orang alumni dan petugas dari Dimaslum. Kegiatan dilaksanakan pada bulan Maret 2024. Kegiatan PkM diawali dengan wawancara kepada pengelola sekolah untuk mengetahui masalah yang dihadapi peserta. Hasil wawancara menjadi masukan bagi penyuluh untuk menentukan topik yang tepat. Diakhir kegiatan para peserta diberikan kuesioner untuk mengevaluasi hasil kegiatan. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM) ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang sistematis, mulai dari tahap persiapan hingga tahap evaluasi.

Tahapan pertama ialah tahap persiapan, yang diawali dengan kegiatan wawancara kepada pengelola Sekolah Kewirausahaan Bina Amanah Cordova untuk menggali dan mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh para peserta terkait pengelolaan usaha, khususnya dalam aspek kepemimpinan. Hasil wawancara tersebut kemudian dianalisis oleh tim pengabdian sebagai dasar untuk menentukan topik dan materi penyuluhan yang tepat dan relevan dengan kebutuhan

1645



peserta. Tahapan kedua yaitu tahap pelaksanaan, yaitu penyampaian materi kepada peserta melalui metode penyuluhan dan pelatihan secara tatap muka. Pada tahap ini, narasumber memaparkan materi mengenai konsep dan penerapan gaya kepemimpinan yang efektif, dilanjutkan dengan sesi diskusi dan tanya jawab interaktif untuk memastikan peserta memahami serta dapat mengaitkan materi dengan kondisi usaha yang mereka jalankan sehari-hari.

Tahapan ketiga yaitu tahap evaluasi, yang dilakukan pada akhir kegiatan dengan menggunakan instrumen berupa angket/kuesioner (bukan tes tertulis) yang dibagikan kepada seluruh peserta. Kuesioner ini disusun menggunakan skala pengukuran dengan tiga pilihan jawaban, yaitu Setuju, Biasa Saja, dan Tidak Setuju, yang bertujuan untuk mengukur pemahaman, sikap, dan penilaian peserta terhadap penerapan gaya kepemimpinan setelah mengikuti kegiatan penyuluhan. Hasil dari kuesioner ini selanjutnya diolah dan dianalisis untuk melihat sejauh mana pencapaian tujuan kegiatan PkM, baik dari aspek kognitif, sikap afektif, maupun perilaku peserta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PkM) ini diikuti oleh 20 (dua puluh) orang peserta yang merupakan siswa Sekolah Kewirausahaan Bina Amanah Cordova. Seluruh peserta telah memiliki usaha yang berjalan dengan bidang yang beragam, meliputi kuliner, fashion, bengkel, dan sektor usaha lainnya. Kegiatan diawali dengan tahap persiapan berupa wawancara kepada pengelola sekolah untuk mengidentifikasi permasalahan kepemimpinan yang dihadapi peserta, yang kemudian menjadi dasar penentuan topik dan materi penyuluhan. Selanjutnya, pada tahap pelaksanaan, narasumber memaparkan materi mengenai gaya kepemimpinan secara tatap muka disertai sesi diskusi interaktif. Peserta mengikuti seluruh sesi kegiatan dengan baik dan menunjukkan antusiasme yang tinggi terhadap pemaparan materi yang disampaikan.



Kegiatan pelaksanaan PkM diisi dengan pemaparan materi mengenai konsep dan penerapan gaya kepemimpinan *Servant leadership* yang disampaikan oleh narasumber kepada para peserta, selanjutnya sebagai bentuk dokumentasi pelaksanaan kegiatan, dilakukan sesi foto bersama antara narasumber dan seluruh peserta PkM setelah kegiatan penyuluhan selesai dilaksanakan.



Gambar 1 Pelaksanaan PkM

2. Hasil Evaluasi Kegiatan

Pada akhir kegiatan, dilakukan evaluasi melalui penyebaran kuesioner untuk mengukur pemahaman dan penerapan gaya kepemimpinan oleh peserta. Hasil pengolahan data disajikan pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1 Persepsi Peserta tentang Gaya Kepemimpinan

No	Pernyataan	Setuju	Biasa Saja	Tidak Setuju
1	Saya berusaha memotivasi karyawan untuk mengembangkan kemampuannya	100%	-	-
2	Saya berusaha memberikan wewenang untuk mengambil keputusan yang akan memudahkan pekerjaan mereka	90%	5%	5%
3	Saya berusaha memberikan kesempatan yang banyak untuk mempelajari dan meningkatkan ketrampilan mereka	95%	5%	-
4	Saya tidak menceritakan masalah pribadi dan tetap memberikan dukungan kepada karyawannya	85%	10%	5%

No	Pernyataan	Setuju	Biasa Saja	Tidak Setuju
5	Saya tulus dan tidak mengharapkan balasan untuk yang saya kerjakan kepada orang lain	85%	10%	5%
6	Saya dapat menerima keberhasilan teman sekerja/karyawan	80%	10%	10%
7	Saya mengharapkan tanggung jawab atas pekerjaan yang karyawan lakukan	95%	5%	-
8	Saya berharap semua karyawan bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya	100%	-	-
9	Saya tidak pernah secara langsung menegur karyawan ketika melakukan kesalahan dalam bekerja	75%	10%	15%
10	Saya berani mengambil resiko walaupun saya sendiri tidak yakin mendapat dukungan dari manapun	70%	20%	10%
11	Saya membela kepentingan semua karyawan	75%	15%	10%
12	Saya memiliki empati terhadap keadaan disekitarnya	80%	20%	-
13	Saya sering memperlihatkan perasaan yang sebenarnya kepada karyawannya	40%	10%	50%
14	Saya selalu belajar dari kritikan dan masukan dari karyawan	95%	5%	-
15	Saya berusaha belajar dari kritikan yang didapatkan dari siapa saja	90%	5%	5%
16	Saya tidak malu mengakui kesalahannya kepada karyawan	85%	15%	-
17	Saya belajar dari perbedaan pandangan dan pendapat orang lain	95%	5%	-
18	Menekankan pentingnya untuk fokus pada memberikan pelayanan yang baik dan menyeluruh kepada pelanggan	95%	5%	-
19	Saya memiliki tujuan jangka panjang yang jelas tentang pelayanan terhadap pelanggan	100%	-	-

Beberapa pertanyaan diajukan kepada responden untuk mengetahui gaya kepemimpinan yang diterapkan. Hasil pengolahan data menunjukkan seluruh

peserta (100%) telah berusaha memotivasi karyawan untuk terus mengembangkan kemampuannya. Sebanyak 90% peserta berusaha memberikan wewenang kepada karyawan untuk mengambil keputusan yang akan memudahkan pekerjaannya. Sebanyak 95% responden berpendapat bahwa pemimpin selalu berusaha memberikan kesempatan yang banyak untuk mempelajari dan meningkatkan keterampilan karyawannya. Sebanyak 85% responden berusaha untuk tidak menceritakan masalah pribadi dan tetap memberikan dukungan kepada karyawannya. Mayoritas peserta menyatakan mereka melaksanakan pekerjaan dengan tulus dan tidak mengharapkan balasan untuk yang mereka kerjakan kepada orang lain. Sebanyak 80% peserta dapat menerima keberhasilan teman sekerja/karyawan, sedangkan 10% menyatakan biasa saja dan 10% sisanya menyatakan tidak setuju. Sebanyak 95% peserta mengharapkan tanggung jawab atas pekerjaan yang karyawan lakukan, seluruh peserta (100%) berharap semua karyawan bertanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya. Sebanyak 75% peserta menyatakan tidak pernah secara langsung menegur karyawan ketika melakukan kesalahan dalam bekerja, Sebanyak 70% peserta menyatakan berani mengambil resiko walaupun tidak yakin mendapat dukungan dari manapun. Hanya 75% peserta bersedia membela kepentingan semua karyawan, namun 15% menyatakan biasa saja dan 10% tidak setuju. Sebanyak 80% peserta memiliki empati terhadap keadaan disekitarnya, hanya 40% peserta sering memperlihatkan perasaan yang sebenarnya kepada karyawannya, sedangkan 10% menyatakan biasa saja bahkan 50% tidak setuju. Hampir seluruh peserta (95%) selalu belajar dari kritikan dan masukan dari karyawan. Sebanyak 85% peserta tidak malu mengakui kesalahannya kepada Karyawan serta 95% peserta bersedia belajar dari perbedaan pandangan dan pendapat orang lain. Hampir seluruh peserta menekankan pentingnya untuk fokus pada memberikan pelayanan yang baik dan menyeluruh kepada pelanggan dan mereka memiliki tujuan jangka panjang yang jelas tentang pelayanan terhadap pelanggan.



Tabel 2 Evaluasi Pencapaian Pelaksanaan Program

No.	Keterangan	Setuju	Cukup/tidak setuju
1	Kognitif dari para peserta	80%	20%
2	Sikap dari para peserta	40%	60%
3	Perilaku dari para peserta	80%	20%
4	Kesesuaian karakteristik yang diinginkan	94,1%	5,9%

Jika dilihat dari tabel 2 terlihat bahwa aspek kognitif dan perilaku peserta mencapai tingkat kesesuaian yang cukup tinggi (masing-masing 80%), sementara aspek sikap menunjukkan capaian yang lebih rendah (40%). Kesesuaian karakteristik yang diinginkan mencapai 94,1%, yang mengindikasikan bahwa secara umum peserta telah menunjukkan karakteristik kepemimpinan yang sejalan dengan tujuan program.

3. Pembahasan dan Pengaitan dengan Teori Kepemimpinan

Kekuatan/keunggulan yang dimiliki peserta dalam pencapaian ini adalah (1) para peserta memiliki kekuatan dalam memotivasi karyawannya untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilannya, (2) para peserta menaruh harapan besar kepada karyawannya untuk bertanggung jawab penuh dalam menjalankan pekerjaannya, dan (3) para peserta telah memberikan wewenang penuh kepada karyawannya dalam melaksanakan tugas. Ketiga capaian ini sejalan dengan gagasan dasar *Servant leadership* yang diperkenalkan (Greenleaf, 1970), yakni kepemimpinan yang lahir dari kehendak tulus untuk melayani lebih dahulu sebelum memimpin, sehingga pemimpin lebih mengutamakan kepentingan dan perkembangan para pengikutnya serta senantiasa bersedia menjadi *Role Model*. Hal ini sejalan pula dengan definisi (Sendjaya & Sarros, 2002) yang menempatkan servant leader sebagai pemimpin yang mendahulukan kebutuhan, aspirasi, dan kepentingan orang lain di atas kepentingan dirinya sendiri. Prinsip ini konsisten dengan temuan bahwa servant leadership berkorelasi dengan perilaku organizational citizenship melalui peran mediasi empati dan iklim pelayanan (Elche, Ruiz-

1650

Palomino, & Linuesa-Langreo, 2020), sebagaimana juga ditegaskan oleh tinjauan sistematis yang menempatkan servant leadership sebagai gaya kepemimpinan yang berorientasi pada pertumbuhan dan kesejahteraan pengikut (Eva, Robin, Sendjaya, Van Dierendonck, & Liden, 2019). Penerapan nilai-nilai tersebut juga terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pada konteks organisasi lain, termasuk kinerja dosen (Firmansyah & Hersona, 2021). Lebih spesifik, perilaku memotivasi pengembangan kemampuan karyawan dan pemberian wewenang penuh dalam pengambilan keputusan mencerminkan dua dari sepuluh karakteristik *Servant leadership* yang dirumuskan (Spears, 2010), yaitu komitmen terhadap pertumbuhan orang lain (*commitment to the growth of people*) dan pemberdayaan melalui pendelegasian wewenang. Temuan empiris juga menunjukkan bahwa penguatan karakteristik tersebut berkorelasi positif dengan keterlibatan dan loyalitas karyawan (van Dierendonck, 2011), sehingga kekuatan yang ditunjukkan peserta berpotensi mendukung keberlanjutan usaha UMKM yang mereka kelola. Kepercayaan yang terbangun antara pemimpin dan pengikut sebagai dampak dari gaya kepemimpinan yang melayani ini sejalan dengan temuan pada konteks pendidikan (Kuykendall & Slater, 2020), sementara pada konteks organisasi bisnis, gaya kepemimpinan yang melayani juga terbukti mendorong kreativitas karyawan melalui budaya inovatif (Pratita & Salendu, 2021). Hal ini melengkapi temuan bahwa kepemimpinan transformasional turut berperan meningkatkan keterlibatan kerja karyawan (Cahyandani, 2021).

Sebaliknya, kelemahan yang tampak pada sikap peserta berkaitan erat dengan dimensi kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*), khususnya empati, sebagaimana terlihat dari jawaban mereka yang menunjukkan kurangnya empati terhadap karyawan. Kondisi ini sejalan dengan temuan bahwa kecerdasan emosional pemimpin berperan sebagai moderator dalam hubungan antara gaya kepemimpinan dan perilaku organizational citizenship (Abdullahi, Anarfo, & Anyigba, 2020), serta memperkuat pandangan bahwa kecerdasan emosional merupakan kompetensi yang dapat diukur dan dikembangkan melalui berbagai model dan instrumen (Ackley, 1651

2016). Menurut model kecerdasan emosional Goleman (2000), kemampuan mengenali dan mengelola emosi diri maupun emosi orang lain mencakup lima kompetensi utama, yaitu kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan sosial. Rendahnya empati peserta pada kegiatan ini mengindikasikan belum optimalnya salah satu kompetensi inti tersebut, yang kemungkinan besar disebabkan peserta belum sepenuhnya memandang karyawan sebagai aset (*human capital*), melainkan masih menganggapnya sebagai komponen biaya. Selain itu, kurangnya keberanian mengambil risiko demi kepentingan karyawan serta kesulitan mengendalikan emosi pada saat pengambilan keputusan atau mengalami kekecewaan turut mencerminkan lemahnya kompetensi pengendalian diri (*self-regulation*), yang menurut Goleman (2000) merupakan prasyarat bagi seseorang untuk dapat menghadapi tekanan tanpa kehilangan kendali dalam berhubungan dengan orang lain. Berbagai penelitian juga menegaskan bahwa kecerdasan emosional pemimpin berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Edward & Purba, 2020), termasuk ketika berinteraksi dengan budaya organisasi (Febrina, Astuti, & Triatmanto, 2021), serta berkontribusi terhadap kepuasan kerja karyawan di tempat kerja (Rodrigues, Teixeira, & Costa, 2024). Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan *Servant leadership* pada peserta belum sepenuhnya ditopang oleh kematangan kecerdasan emosional, sehingga kesediaan untuk melayani karyawan secara tulus dan menjadi teladan dalam pelayanan belum berjalan optimal, yang pada akhirnya berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan.

SIMPULAN

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini telah berhasil mencapai tujuannya dalam memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada pelaku UMKM mengenai penerapan gaya kepemimpinan *servant leadership* yang tepat dalam mengelola organisasi bisnis jasa yang inovatif dan berkelanjutan. Sebagaimana ditunjukkan oleh peningkatan pemahaman peserta yang tercermin dari penerapan karakteristik kepemimpinan yang melayani, seperti pemberian wewenang kepada

1652



karyawan, dorongan pengembangan keterampilan, serta penumbuhan kesadaran akan pentingnya kecerdasan emosional dan empati sebagai fondasi kepemimpinan yang optimal. Capaian ini turut didukung oleh antusiasme peserta, dukungan penuh Sekolah Kewirausahaan Bina Amanah Cordova, dan materi yang disusun khusus untuk peningkatan *capacity building*. Kegiatan ini masih terdapat kendala berupa keragaman latar belakang pengalaman usaha peserta dan keterbatasan waktu untuk evaluasi keberlanjutan, sehingga disarankan adanya pendampingan lanjutan guna mengukur dampak jangka panjang penerapan gaya kepemimpinan tersebut terhadap keberlanjutan usaha UMKM peserta.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullahi, A. Z., Anarfo, E. B., & Anyigba, H. (2020). The impact of leadership style on organizational citizenship behavior: Does leaders' emotional intelligence play a moderating role? *Journal of Management Development*, 39(9/10), 963–987. <https://doi.org/10.1108/JMD-01-2020-0012>
- Ackley, D. (2016). Emotional intelligence: A practical review of models, measures, and applications. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 68(4), 269–286. <https://doi.org/10.1037/cpb0000070>
- Anggiani, S., Murtiningsih, R. S., Dizar, S., Gunawan, M. F. W., & Isdarlyani, A. (2022). Capacity Building dalam Organisasi Bisnis dan Karakter Pengusaha Sukses. *Jurnal Pengabdian Nasional (JPN) Indonesia*, 3(2), 88–94. <https://doi.org/10.35870/jpni.v3i2.72>
- Arfah, S. R. (2018). Pengaruh Capacity Building terhadap Kinerja SKPD Pemerintah Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 24(2), 115–126. <https://doi.org/10.33509/jan.v24i2.301>
- Cahyandani, P. T. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Employee Engagement terhadap Kinerja Karyawan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(1), 19–27. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n1.p19-27>
- Edward, Y. R., & Purba, K. (2020). The Effect Analysis of Emotional Intelligence and Work Environment on Employee Performance with Organizational Commitment as Intervening Variables in PT Berkas Bima Sentana. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 3(3), 1552–1563. <https://doi.org/10.33258/birci.v3i3.1084>

- Elche, D., Ruiz-Palomino, P., & Linuesa-Langreo, J. (2020). Servant leadership and organizational citizenship behavior: The mediating effect of empathy and service climate. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(6), 2035–2053.
- Eva, N., Robin, M., Sendjaya, S., Van Dierendonck, D., & Liden, R. C. (2019). Servant leadership: A systematic review and call for future research. *The Leadership Quarterly*, 30(1), 111–132. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2018.07.004>
- Febrina, S. C., Astuti, W., & Triatmanto, B. (2021). The Impact of Organizational Culture and Emotional Intelligence on Employee Performance: An Empirical Study from Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(11), 285–296.
- Firmansyah, A. B., & Hersona, S. (2021). Servant Leadership, Manajemen Mutu Pendidikan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Dosen. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 22(2), 335–350. <https://doi.org/10.30596/jimb.v22i2.6813>
- Goleman, D. (2000). *Emotional Intelligence* (terjemahan). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Jullimursyida. (2018). Gaya Kepemimpinan dan Praktek Bisnis Serta Pengaruhnya terhadap Kinerja UKM di Propinsi Aceh. *Jurnal Ekonomi Manajemen & Bisnis*, 19(1), 23–33. <https://doi.org/10.29103/e-mabis.v19i1.275>
- Kuykendall, B., & Slater, C. L. (2020). Servant-leadership and trust between teachers and principals. *The International Journal of Servant-Leadership*, 14(1), 249–273.
- Lalitadevi. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dari Perspektif Pemilik UMKM terhadap Turnover Karyawan. *Jurnal Sains dan Seni ITS*, 8(2). <https://doi.org/10.12962/j23373520.v8i2.48070>
- Pratita, C. P., & Salendu, A. (2021). Hubungan antara Gaya Kepemimpinan Melayani dan Kreativitas Karyawan: Peran Budaya Inovatif sebagai Mediator. *Jurnal Psikologi Ulayat*. <https://doi.org/10.24854/jpu432>
- Purwidiyanti, W., & Rahayu, T. S. M. (2015). Pengaruh Faktor Internal dan Eksternal Terhadap Kinerja Usaha Industri Kecil dan Menengah di Purwokerto Utara. *Kinerja*, 19(2), 149–159. <https://doi.org/10.24002/kinerja.v19i2.541>
- Rodrigues, R., Teixeira, N., & Costa, B. (2024). The Impact of Perceived Leadership Effectiveness and Emotional Intelligence on Employee Satisfaction in the Workplace. *Merits*, 4(4), 490–501. <https://doi.org/10.3390/merits4040035>

- Sendjaya, S., & Sarros, J. C. (2002). Servant Leadership: Its Origin, Development, and Application in Organizations. *Journal of Leadership & Organizational Studies*.
- Spears, L. C. (2010). Character and Servant Leadership: Ten Characteristics of Effective, Caring Leaders. *The Journal of Virtues & Leadership*, 1(1), 25–30.
- Subroto, S., & Amalia, M. R. (2022). Leadership and Work Environment: The Impact on the Performance of MSME Employees in Tegal City. *2nd International Conference on Social Science, Humanities, Education and Society Development (ICONS 2021)*, 202–207.
- van Dierendonck, D. (2011). Servant Leadership: A Review and Synthesis. *Journal of Management*, 37(4), 1228–1261.
<https://doi.org/10.1177/0149206310380462>

